

# Arbeitsgestaltung, Persönlichkeit und Arbeitszufriedenheit

Rainer Wieland, Jarek Krajewski und Maria Memmou

Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Wirkungspfade in der Arbeitszufriedenheitsforschung .....</b>	<b>3</b>
2.1	<b>Selektionswirkungen.....</b>	<b>3</b>
2.2	<b>Direkte Wirkungen.....</b>	<b>4</b>
2.2.1	Arbeitsituation und Arbeitszufriedenheit.....	4
2.2.2	Persönlichkeitsmerkmale und Arbeitszufriedenheit.....	5
2.3	<b>Indirekte Wirkungen .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Ein handlungstheoretisch fundiertes Modell zur Arbeitszufriedenheit .....</b>	<b>6</b>
3.1	<b>Handlungstheoretische Beschreibung und Klassifikation von     Arbeitsituationen.....</b>	<b>7</b>
3.1.1	Vollständige und beanspruchungsoptimale Tätigkeiten.....	8
3.1.2	Schema zur Klassifizierung vollständiger und beanspruchungsoptimaler Arbeitsplätze .....	9
<b>4</b>	<b>Empirische Studien .....</b>	<b>10</b>
4.1	<b>Arbeit und Person: Selektionswirkungen .....</b>	<b>10</b>
4.2	<b>Arbeitsituation, Persönlichkeit und Arbeitszufriedenheit.....</b>	<b>12</b>
4.2.1	Arbeitsituation und AZ .....	13
4.2.2	Personmerkmale und AZ.....	14
4.3	<b>Beanspruchung im Arbeitsprozess.....</b>	<b>15</b>
4.3.1	Arbeitssituationsabhängige Beanspruchungszustände .....	15
4.3.2	Personabhängige Beanspruchungszustände während der Arbeit.....	16
4.4	<b>Beanspruchung und Arbeitszufriedenheit.....</b>	<b>17</b>
4.5	<b>Strukturgleichungsmodel zur Überprüfung der Modelannahmen .....</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Literatur.....</b>	<b>23</b>

## 1 Einleitung

Arbeitszufriedenheit entsteht im Prozess der Arbeit. Wesentliche Determinanten dieses Prozesses sind Merkmale der Arbeitssituation, Eigenschaften der Person sowie deren Interaktion im Arbeitsprozess. Ein für die Arbeitszufriedenheit (AZ) relevantes Ergebnis dieses Prozesses ist die Bewertung der Arbeitssituation (z.B. der Kontent- und Kontextfaktoren) und der erbrachten Arbeitsleistung (Produkterstellung, Auftragserledigung) durch die arbeitende Person. Die Bewertung erfolgt auf der Basis von „Soll-Ist-Wert-Vergleichen“, in denen Ziele, Motive, Ansprüche und Wertvorstellungen als Soll-Werte, den Bedingungen, unter denen die Arbeitsleistung erbracht wird, als Ist-Werte gegenübergestellt werden. So betrachtet, wird AZ *als abhängige Variable* aufgefasst, die sich in Abhängigkeit von (objektivierbaren) Arbeitsmerkmalen, Eigenschaften der Person sowie deren Interaktion, die in kognitiven, motivationalen und emotionalen Zuständen während der Arbeit ihren Niederschlag findet, verändert. Art und Ausmaß der Arbeitszufriedenheit werden in diesem Prozess vor allem durch drei Wirkungsmechanismen bestimmt: (a) Selektionswirkungen, (b) direkte Wirkungen und (c) indirekte Wirkungsmechanismen.

*Selektionswirkungen* beziehen sich auf längerfristige Wechselwirkungen zwischen Arbeit und Persönlichkeit (Berufsbiographie, vgl. Hoff, Lappe & Lempert 1985); die einen doppelten Charakter (Baitsch, 1998) haben: Zum einen treffen Personen Selektionsentscheide, die der Qualität ihrer Fähigkeit und Neigungen entsprechen (Kohn & Schooler, 1983; Schallberger, 1987). Zum anderen entsteht aufgrund der sich im Berufsalltag verstärkenden Interaktion von Personmerkmalen, die zur Selektionsentscheidung beigetragen haben und den konkreten Arbeitsbedingungen eine stabile strukturelle Kopplung (Baitsch, 1998, S. 288), die weitreichende Auswirkungen auf die AZ haben kann (vgl. dazu auch die „Stabilitätsdiskussion“ bzw. Meta-Analyse zur Arbeitszufriedenheit von Dormann & Zapf, 2001).

*Direkte Wirkungen* beziehen sich auf Merkmale der Arbeitssituation bzw. Eigenschaften der Person (vgl. z.B. Levin & Stokes, 1989; Watson & Slack, 1993; Judge, Bono & Locke, 2000; Dormann & Zapf, 2001), die – unabhängig von Interaktionseffekten und/oder vermittelnden Variablen wie z.B. erlebte Emotionen während der Arbeit (Fisher, 1993) –, substantielle Varianzbeiträge zur Aufklärung der AZ liefern (vgl. dazu Arvey, Carter & Buerkley, 1991; Six & Felfe, im Druck).

*Indirekte Wirkungen* beziehen sich auf drei Wirkungspfade. Diese sind zum einen gekennzeichnet durch den Einfluss, den (a) Arbeitsmerkmale bzw. (b) Persönlichkeitsdispositionen auf Beanspruchungszustände (z.B. Emotionen; Locke, 1976; Fisher, 1993; Temme & Tränkle, 1996) im Arbeitsprozess haben. Zum andern beziehen sie sich (c) auf die vermittelten Wirkungen, die diese Beanspruchungszustände (dann allerdings in direkter Weise) auf die AZ-Urteile haben.

## 2 Wirkungspfade in der Arbeitszufriedenheitsforschung

### 2.1 Selektionswirkungen

Selektionswirkungen entstehen dadurch, dass Personen aufgrund ihrer Eigenschaften, Fähigkeiten, Wertvorstellungen und Vorlieben, bestimmte Arbeitstätigkeiten bevorzugt auswählen und andere ablehnen (vgl. Schallberger, 1987; Semmer & Schallberger, 1996; „drift“-Hypothese; Dormann & Zapf, 2001). Damit sind Wechselwirkungen zwischen (der von Person selbst gewählten) Arbeit und Persönlichkeitsdispositionen zu erwarten, die u.a. dazu führen, dass Personen entweder herausfordernde Arbeitstätigkeiten mit hohem Belohnungswert aufsuchen oder Arbeitssituationen, die durch einen hohen Grad der Routinisierung gekennzeichnet sind, wenig Entscheidungsspielräume aufweisen und geringe Anforderungen an die Selbstorganisation und -regulation stellen (vgl. dazu auch die zusammenfassende Darstellung der Studien von Kohn & Schooler in Baitsch, 1998). Judge, Bono & Locke (2000) betonen in diesem Kontext: „Thus it can be argued that individuals with positive core-evaluations would be attracted to challenging jobs because they see the potential for greater intrinsic rewards, whereas individuals with a negative self-concept could be expected to focus on the difficulty and potential for failure of challenging work, thus avoiding it“ (a.a.O., S. 238). Der damit angesprochene „Fit“ zwischen individuellen Charakteristika und dem gewählten Beruf, wird auch in der Kongruenztheorie von Holland (1973; 1997) deutlich: Kongruente Person-Berufs-Konstellationen gehen danach neben einer höheren Berufswahlstabilität und größerem Berufserfolg, mit einer stärkeren Arbeitszufriedenheit einher (Wiese, 2003). Das Ausmaß individueller, genereller Selbstwirksamkeitserwartungen (self-efficacy, Bandura, 1997) bzw. beruflicher Selbstwirksamkeit (Collani & Schyns, 1999) dürfte in diesem Kontext eine besondere

Rolle spielen: „The higher the perceived self-efficacy, the more challenging the activities they select“ (Bandura, 1997, S. 160).

Der wesentliche Effekt von Selektionswirkungen besteht demnach darin, dass zentrale, die AZ determinierende Merkmale der Arbeitssituation wie z.B. der Arbeitsinhalt dadurch weitgehend festgelegt werden.

## 2.2 Direkte Wirkungen

### *2.2.1 Arbeitssituation und Arbeitszufriedenheit*

Art und Ausmaß der AZ werden in starkem Maße durch die Anforderungs- und Gestaltungsmerkmale der Arbeitsaufgaben bzw. die zu ihrer Bewältigung notwendigen Tätigkeiten determiniert (vgl. Bruggemann, Groskurth & Ulich, 1975; Wegge & van Dick, in diesem Band). Zu diesen Tätigkeitsmerkmalen gehören nach Hackman und Oldham (1976) Variabilität, Ganzheitlichkeit, Bedeutung, Autonomie und Feedback. Fried & Ferris (1987) wiesen in ihrer Metaanalyse durchschnittliche Korrelationen von .20 für den Arbeitsinhalt, .34 für Autonomie und .45 für den Gesamtscore auf der einen und Arbeitszufriedenheit auf der anderen Seite nach. Levin und Stokes (1989) konnten in einer Labor- und Feldstudie zeigen, dass Arbeitsgestaltungsmerkmale einen deutlich höheren Anteil der Varianz hinsichtlich der Arbeitszufriedenheitsurteile aufklärten als Personmerkmale (Negative Affektivität; NA).

Obwohl in zahlreichen Studien substanzielle Zusammenhänge zwischen Merkmalen der Arbeitssituation und AZ aufgezeigt wurden, lässt die Befundlage noch keine eindeutigen Interpretationen über die Wirkmechanismen zu, die dafür verantwortlich sind. Zum einen ist anzunehmen, dass in vielen Untersuchungen die gefundenen Zusammenhänge durch gemeinsame Methodenvarianz konfundiert sind (Six & Felfe, in Druck); zum anderen unterscheiden sich die Studien erheblich hinsichtlich der erfassten Merkmale der Arbeitssituation, da ihre Auswahl auf sehr unterschiedlichen theoretischen Ansätzen beruht. Wenn der Zusammenhang aus rollentheoretischer Perspektive, wie dies Jackson & Schuler (1985) in ihrer sorgfältigen Metaanalyse tun, untersucht wird, dann werden z. B. ganz andere Wirkmechanismen angenommen als in Studien, die Merkmale der Arbeitsaufgabe (Hackman & Oldham, 1980), Führungsstile (Podsakoff, MacKenzie, Morrison & Fetter, 1990) oder extrinsische

Anreize wie Bezahlung (Rice, Grant, Schmitz & Torobin, 1990) als Determinanten der AZ in den Vordergrund ihrer Betrachtung stellen.

### *2.2.2 Persönlichkeitsmerkmale und Arbeitszufriedenheit*

Zahlreiche Studien belegen den (direkten) Zusammenhang zwischen Persönlichkeitsmerkmalen und Arbeitszufriedenheit (vgl. z.B. Levin & Stokes, 1989; Judge & Hulin, 1993; Judge, Bono & Locke, 2000; Dormann & Zapf, 2001). Ein häufig untersuchtes Persönlichkeitsmerkmal ist die Negative (NA) bzw. Positive Affektivität (PA; vgl. z.B. Watson, Pennebaker & Folger, 1986; Judge & Hulin, 1993; Brief, Butscher & Roberson, 1995). Nach der Metaanalyse von Judge, Heller und Mount (2002) kovariieren Neurotizismus und Extraversion verlässlich mit Arbeitszufriedenheit, wobei von den Autoren Korrespondenzen zwischen Neurotizismus und Negativer Affektivität einerseits und Extraversion und positiver Affektivität andererseits vermutet werden. Auch Connolly und Viswesvaran (2000) kommen in ihrer Metaanalyse zu dem Schluss, dass affektivitätsbezogene Persönlichkeitsmerkmale einen hohen Beitrag zur Varianzaufklärung von Arbeitszufriedenheit leisten. Unterstützt werden diese Ergebnisse auch durch die von Staw, Bell und Clausen (1986) berichteten Zusammenhänge zwischen Persönlichkeit im Kindesalter und späterer Arbeitszufriedenheit. Arvey, Bouchard, Segal und Abraham (1989) fanden in einer Studie an eineiigen Zwillinge sogar Belege für eine genetische Basis der Arbeitszufriedenheit. Judge, Locke und Durham (1997) schreiben zentralen Selbstbeurteilungen (core self-evaluations; CSE) eine wichtige Rolle zur Vorhersage von AZ zu. Selbstwert (self-esteem), Selbstwirksamkeit (generalized self-efficacy), Kontrollüberzeugung (locus of control) und Neurotizismus sind dabei die Kernvariablen, denen ein substantieller Einfluss auf die AZ zugeschrieben wird (vgl. dazu auch die kritische Studie von Dormann, Fay, Zapf & Frese, in Druck).

### 2.3 Indirekte Wirkungen

Die indirekten Wirkungen kennzeichnen in unserer Systematik eine Prozesscharakteristik, wie sie in der Arbeitszufriedenheitsforschung in ähnlicher Weise u.a. von Temme & Tränkle (1996), in der „affective events“-Theorie von Weiss und Cropanzano (1996) und deren Weiterentwicklung durch Wegge und van Dick (in diesem Band) sowie im Modell von Judge und Hulin (1993) und den Studien von

Fisher (2000) beschrieben werden. Die Autoren beziehen sich in ihren Forschungen auf Emotionen oder Beanspruchungszustände während der Arbeit, denen eine vermittelnde Wirkung auf Art und Ausmaß der AZ zugeschrieben werden kann.

Die Wirkung von spezifischen Arbeitsmerkmalen auf emotionale und psychophysiologische Beanspruchungszustände im Arbeitsprozess ist durch zahlreiche Studien belegt und in vielen Überblicksartikeln dokumentiert (vgl. z.B. Richter & Hacker, 1998; Oestereich & Volpert, 1999, Fisher, 2000, 2002; Wieland-Eckelmann, 1992; Sonnentag & Frese, 2003). Dabei zeigt sich wiederholt, dass kognitive Arbeitsanforderungen (z.B. „vollständige“ Arbeitsaufgaben, Hacker, 1998) mit positiven, und Regulationshindernisse bei der Arbeit, mit negativen Beanspruchungszuständen kovariieren. (Leitner, 1993, 1999; Saavedra & Kwun, 2000; Wieland, 2004). Empirisch hinreichend abgesichert ist auch der Zusammenhang zwischen Persönlichkeitsmerkmalen und arbeitsbedingten Beanspruchungen (Wieland-Eckelmann, 1992; Wieland, 2004).

Wie sich Zustände arbeitsbedingter Beanspruchung und Emotionen während der Arbeit auf Art und Ausmaß der AZ auswirken, dazu bleiben allerdings, wie Wegge und van Dick (in diesem Band) feststellen, noch viele Fragen unbeantwortet.

Im folgenden Teil dieses Beitrags wird ein handlungstheoretisch fundiertes Modell zur Arbeitszufriedenheit vorgeschlagen, das auf dieses Defizit Bezug nimmt, mögliche Kausalbeziehungen zwischen Merkmalen der Arbeitssituation, der Person, der Beanspruchung im Arbeitsprozess und Arbeitszufriedenheit beschreibt und anhand empirischer Studien überprüft.

### 3 Ein handlungstheoretisch fundiertes Modell zur Arbeitszufriedenheit

Das von uns vorgeschlagene Modell (vgl. Abbildung 1) unterscheidet entsprechend der bisherigen Argumentation drei Wirkungspfade der Entstehung und Veränderung von Arbeitszufriedenheit: (a) Selektionswirkungen, (b) direkte Wirkungen und (c) indirekte Wirkungen.

Um theoretisch begründete und empirisch überprüfbare Hypothesen aus diesem Modell ableiten zu können, werden seine Komponenten zunächst auf der Grundlage handlungstheoretisch orientierter Konzepte des Arbeitshandelns beschrieben. Anschließend wird anhand empirischer Daten auch gezeigt, dass sich sowohl für

bestimmte Kerndimensionen der Arbeitsgestaltung als auch für Personmerkmale Vorhersagen über Beanspruchungszustände im Arbeitsprozess sowie die AZ machen lassen.

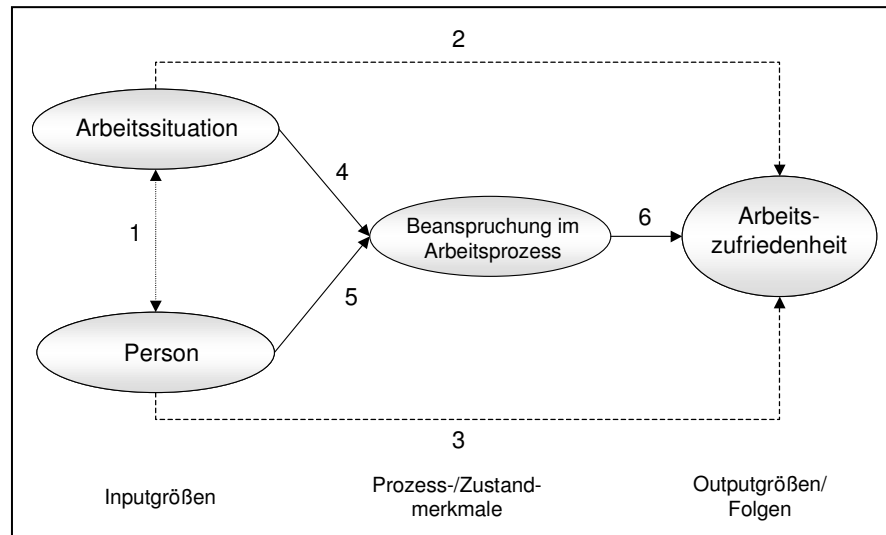


Abbildung 1: Modell und mögliche Kausalbeziehungen von Merkmalen der Arbeitssituation, der Person, psychischen Beanspruchungszuständen im Arbeitsprozess und Arbeitszufriedenheit.

### 3.1 Handlungstheoretische Beschreibung und Klassifikation von Arbeitssituationen

Arbeitstätigkeiten sind zielgerichtete Tätigkeiten, die durch kognitive, emotionale und motivationale Prozesse sowie durch mentale Repräsentationen des Arbeitsprozesses (operative Abbildsysteme; OAS) und seine Bedingungen reguliert werden (Volpert, 1987; Hacker, 1998). Dementsprechend können Emotionen, Beanspruchungen und subjektive Bewertungen im Arbeitsprozess, die Einfluss auf Art (Zufriedenheit/Unzufriedenheit, Formen der AZ nach Bruggemann et al., 1975) und Ausmaß der AZ nehmen, in die psychische, d.h. kognitive, emotionale und motivationale Regulation von Arbeitstätigkeiten eingeordnet werden (Richter & Hacker, 1998).

Eine Kernannahme, die sich aus handlungspsychologischen Theorien des Arbeitshandelns ableiten lässt ist, dass vollständige Tätigkeiten und beanspruchungsoptimale Arbeitsaufgaben mit wenig Regulationsbehinderungen bzw. –hindernissen eine wesentliche (objektivierbare) Voraussetzung dafür sind, dass Arbeitssituationen für die Beschäftigten ein hohes Motivierungs- und

Befriedigungspotenzial besitzen und damit auch eine hohe Wirksamkeit, Art und Ausmaß der AZ in positiver Richtung zu beeinflussen.

### 3.1.1 *Vollständige und beanspruchungsoptimale Tätigkeiten*

„*Sequentiell vollständig*“ sind Tätigkeiten« dann, wenn die Vorbereitung, Ausführung und Kontrolle der erzielten Resultate in „einer Hand“ liegen. Vollständige Tätigkeiten beinhalten neben der bloßen Ausführung auch vorbereitende Arbeitsfunktionen – selbständiges Setzen von Zielen, selbständige Handlungsvorbereitungen im Sinne der Wahrnehmung von Planungsfunktionen, Auswahl der Arbeitsmittel einschließlich der erforderlichen Interaktionen zur adäquaten Zielsetzung und das Kontrollieren der eigenen Ergebnisse (vgl. auch Ulich, 2001). „*Hierarchisch vollständig*“ sind Arbeitstätigkeiten, wenn sie Regulationserfordernisse auf verschiedenen, einander abwechselnden Ebenen der Handlungsregulation aufweisen: Der sensumotorischen, wissensbasierten und der intellektuellen Regulationsebene. Das Drei-Ebenen-Modell beschreibt unterschiedliche hierarchisch-geordnete Niveaus der psychischen Regulation von zielgerichteten (Arbeits-)Tätigkeiten, die jeweils verschieden hohe Anforderungen stellen und in ein Gesamtsystem, das »operative Abbildsystem« (OAS) integriert werden. Die Anforderungen reichen dabei von komplexen Denk- und Planungsprozessen auf der intellektuellen Regulationsebene, erworbenen und durch Signale abrufbaren Handlungsschemata, die den Normalfall täglichen Arbeitshandelns auf der wissensbasierten Regulationsebene darstellen bis hin zu nicht bewusstseinspflichtigen, stereotypen Bewegungssequenzen auf der sensumotorischen Ebene.

Das *Konzept „Beanspruchungsoptimalität“* ergänzt das beschriebene Prinzip der vollständigen Aufgabe bzw. Tätigkeit um jenes der beanspruchungsoptimalen Arbeitsgestaltung (Wieland & Baggen, 1999; Wieland, 2000, 2004). Beanspruchungsoptimal gestaltet sind Arbeitssituationen dann, wenn sie insgesamt zu einer positiven *Beanspruchungsbilanz* führen. Sie liegt dann vor, wenn die im Arbeitsprozess auftretenden positiven bzw. funktionalen, psychischen Beanspruchungen deutlich stärker ausgeprägt sind als die negativen, dysfunktionalen Beanspruchungen (Doppelrolle der Beanspruchung, vgl. Schönplflug, 1987; Wieland & Baggen, 1999). *Funktionale Beanspruchung* besteht in der Aktivierung mentaler und motivationaler Ressourcen, die mit positiven Emotionen, Gefühlen der Selbstwirksamkeit und persönlichem Kompetenzerleben einhergehen;

dysfunktionale Beanspruchung ist durch negative emotionale Zustände (innere Anspannung, Nervosität, Gereiztheit), worry-Kognitionen sowie unangenehme körperliche Befindlichkeiten (Verspannungen, Schmerz, Unbehagen) gekennzeichnet.

Eine *positive Beanspruchungsbilanz* ist für Arbeitssituationen mit vollständigen Arbeitsaufgaben und wenig Regulationshindernissen (vgl. Leitner, 1999; Oesterreich & Volpert, 1999) zu erwarten. Regulationshindernisse beziehen sich u.a. auf Störungen des Arbeitsablaufs durch informatorische und manuell/motorische Erschwerungen und Arbeitsunterbrechungen, störende Umweltbedingungen wie Lärm, Raumklima, sowie mangelnde Rückmeldung über Arbeitsergebnisse oder nicht eindeutige bzw. intransparente Arbeitsaufträge. Art und Ausmaß von Regulationshindernissen sind dabei unabhängig vom Merkmal der Vollständigkeit, d.h. vollständige Tätigkeiten können sowohl viel als auch wenig Regulationshindernisse aufweisen.

### 3.1.2 Schema zur Klassifizierung vollständiger und beanspruchungsoptimaler Arbeitsplätze

Das Vierfelderschema in Abbildung 2 veranschaulicht, welche Gestaltungsmerkmale Arbeitsplätze kennzeichnen, von denen angenommen werden kann, dass sie mit optimalen, dysfunktionalen oder suboptimalen Beanspruchungen verbunden sind.

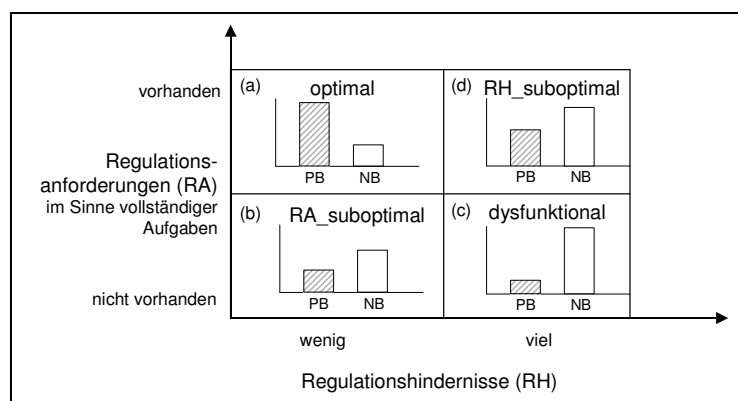


Abbildung 2: Merkmale von Arbeitsplätzen mit optimalen, dysfunktionalen und suboptimalen Beanspruchungspotenzialen. PB = positive Beanspruchung; NB = negative Beanspruchung.

In das Vierfelderschema der Abbildung 1 sind zusätzlich Muster positiver bzw. negativer Beanspruchung eingetragen, die jeweils eine unterschiedliche Beanspruchungsbilanz (positive, negative bzw. suboptimale) kennzeichnen. Wie Locke (1976) und andere (z.B. Weiss & Cropanzano, 1996; Temme & Tränkle, 1996;

Fisher, 1993, 2000; Wegge & Neuhaus, 2002) betonen, ist AZ ein emotionaler Zustand, der das Ergebnis der Bewertung der eigenen Arbeit und der Arbeitserlebnisse der Person ist. In Anlehnung an diese Autoren gehen wir davon aus, dass die während der Arbeit erlebten Emotionen und Beanspruchungszustände sowohl als „tätigkeitsbezogene“ Komponente der AZ als auch als wichtige Determinante der „ergebnisbezogenen“ (Temme & Tränkle, 1996) Komponente von AZ angesehen werden können.

## 4 Empirische Studien

### 4.1 Arbeit und Person: Selektionswirkungen

Inwieweit beeinflussen Personmerkmale – habituelle Eigenschaften, schulische und berufliche Ausbildung – die Auswahl von Arbeitsplätzen mit bestimmten Merkmalskombinationen (Pfad 1 in Abbildung 1)?

In der „Commitment und Arbeitszufriedenheits-Studie“, die von uns im Rahmen des BMBF-Projektes „gesina“ zusammen mit der Universität Halle<sup>1</sup> durchgeführt wurde, konnte für eine Stichprobe von N = 557 Personen in verschiedenen Berufen und Unternehmen gezeigt werden, dass die Schulbildung, berufliche Bildung sowie die beruflichen Selbstwirksamkeitserwartungen (Collani & Schyns, 1999) signifikant mit den Anforderungscharakteristika des Arbeitsplatzes kovarierten (vgl. Abbildung 4).

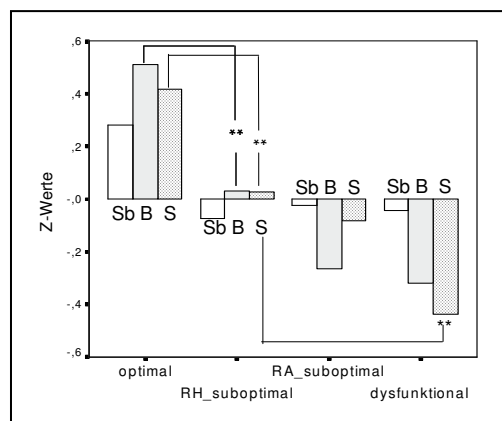


Abbildung 3: Schulbildung (Sb\*;  $F [3,554] = 3,01; p < .05$ ), berufliche Bildung (B;  $F [3,554] = 19,92; p < .001$ ) sowie berufliche Selbstwirksamkeitserwartungen (S;  $F [3,554] = 19,27; p < .001$ ) und ihre Bedeutung hinsichtlich der Auswahl von Arbeitsplätzen. \*Einzelvergleiche (Scheffé) waren hier nicht signifikant.

<sup>1</sup> Leitung der „Commitment-Studie“ in Halle: Prof. Dr. Bernd Six, PD Dr. Jörg Felde.

Während sich die Schulbildung (1 = kein Abschluss; 6 = Abitur) offenbar nur marginal auf die Auswahl des Arbeitsplatzes auswirkt, trifft dies für die Berufsausbildung nicht zu: Personen mit guter Berufsausbildung (1 = ungelernt; 6 = Hochschulabschluss) wählen bevorzugt Arbeitsplätze, die beanspruchungsoptimal gestaltet sind; ebenso Personen mit hoher beruflicher Selbstwirksamkeit. Letztere wurde mittels der Skala von Collani & Schyns (1999) erfasst, die aus 10 Items (Ich fühle mich den meisten beruflichen Anforderungen gewachsen) besteht. Ähnliche Befunde zeigen sich für die Personmerkmale in unseren Studien, die im Rahmen des CCall-Projektes<sup>2</sup> durchgeführt wurden: Personen mit hoher Selbstregulationskompetenz und hoher Leistungsbereitschaft waren dort diejenigen, die vorwiegend an optimal gestalteten Arbeitsplätzen zu finden waren (vgl. Abbildung 5).

Legt man die in Abbildung 2 vorgeschlagene Klassifikation zugrunde, so wird deutlich, dass Personen mit hohen Selbstwirksamkeitserwartungen, hoher Leistungsbereitschaft sowie hoher Selbstregulationskompetenz eher optimal gestaltete Arbeitsplätze aufsuchen; dies gilt ebenso für Personen mit qualifizierter Berufsausbildung. Obgleich eine Generalisierbarkeit dieser Befunde nur beschränkt möglich ist, so liefern sie doch ernst zu nehmende Hinweise darauf, dass Selektionswirkungen im Bereich der Arbeitszufriedenheitsforschung mehr Beachtung finden sollten.

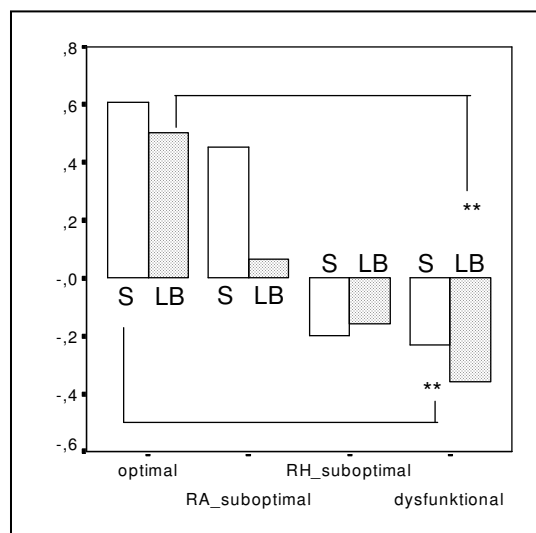


Abbildung 4: Selbstregulationskompetenz (S) und habituelle Leistungsbereitschaft (LB) und ihre Bedeutung hinsichtlich der Auswahl von Arbeitsplätzen. (S:  $F [3,103] = 4,28$ ;  $p < .005$ ; LB:  $F [3,103] = 3,46$ ;  $p < .02$ ).

<sup>2</sup> CCall wurde vom Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung gefördert und von der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft koordiniert.

Die Arbeitsmerkmale – Regulationsanforderungen bzw. Regulationshindernisse - wurden mit dem Verfahren der Synthetischen Beanspruchungs- und Arbeitsanalyse (SynBA; vgl. dazu Wieland-Eckelmann, Saßmannshausen, Rose & Schwarz, 1999; Wieland, Krajewski & Klemens, in Vorb.) bestimmt. Mit den aus dem SynBA Verfahren resultierenden standardisierten Kennwerten lassen sich Arbeitsplätze nach dem in Abbildung 2 dargestellten Vierfelderschema klassifizieren. Regulationsanforderungen im Sinne vollständiger Tätigkeiten werden dabei in vier Arbeitsgestaltungsdimensionen erfasst: Kognitive Aufgabenanforderungen, Tätigkeitsspielräume, Leistungsvorgaben und Kooperationsanforderungen. Regulationsbehinderungen beziehen sich auf Merkmale im Arbeitsprozess wie mangelnde Rückmeldung von Arbeitsergebnissen, mangelnde Aufgabentransparenz, Störungen des Arbeitsablaufs, störende Umweltbedingungen, unfreiwillige Wartezeiten. Die Beschreibung der Arbeitsplatzmerkmale erfolgt durch den/die Arbeitsplatzinhaber/in; die Standardisierung der Kennwerte zur Bestimmung der Vollständigkeit der Tätigkeit und ihres Beanspruchungspotenzials erfolgt über den Vergleich von Arbeitsplätzen mit ähnlichen Aufgabenprofilen, die im SynBA Verfahren im Rahmen der jeweils branchenspezifischen Tätigkeits- bzw. Aufgabenanalyse ermittelt werden.

Selektionseffekte und die damit verbundenen strukturellen Kopplungen zwischen Arbeits- und Personmerkmalen (Baitsch, 1998) dürften auch für die oft berichtete hohe Stabilität der Arbeitszufriedenheit über einen langen Zeitraum hinweg, die viele Studien belegen, verantwortlich sein. Schneider und Dachler (1978) konnten in einer Längsschnittstudie zeigen, dass sich die Arbeitszufriedenheit über die Zeit kaum veränderte. Sie gingen deshalb davon aus, dass stabile Persönlichkeitsdispositionen eine wichtige Rolle spielen. Diese Befunde konnten auch von Steel und Rentsch (1997) bestätigt werden, die stabile Zusammenhänge über einen Zeitraum von über 10 Jahren nachweisen konnten. Auch die Ergebnisse von Watson und Slack (1993), die die Stabilität über die Zeit und die Konsistenz zwischen unterschiedlichen Situationen und Kontexten als bedeutende Eigenschaften der Arbeitszufriedenheit erachten, können im Kontext solcher Selektionswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit gesehen werden.

#### 4.2 Arbeitssituation, Persönlichkeit und Arbeitszufriedenheit

Im nächsten Schritt (Pfad 2 und 3) soll untersucht werden, welchen Einfluss Merkmale der Arbeit und Merkmale der Person auf die Beurteilung der AZ haben. Arbeitszufriedenheit wird dabei als abhängige Variable bzw. Konstrukt aufgefasst, dass sich über Soll-Ist Vergleiche definieren lässt. Art und Ausmaß der AZ resultieren in Diskrepanzkonzepten aus dem Grad der Diskrepanz zwischen gewünschten Soll-Zuständen (z.B. in bezug auf den Arbeitsinhalt, die Bezahlung, Wertschätzung) und den am Arbeitsplatz vorgefundenen und erlebten Bedingungen bzw. Ist-Zuständen (vgl. Bruggemann et al., 1975; Baumgartner & Udris, in diesem Band). In diesem Beitrag wird AZ aus kognitiver bzw. Einstellungsperspektive über das „Diskrepanzkonzept“ von Felfe, Resetka & Liepmann (1994) definiert, indem AZ als

Soll-Ist-Diskrepanz zwischen arbeitsorientierten Wertvorstellungen und Bedürfnissen und ihrer Realisierung am Arbeitsplatz bestimmt wird. Ausführliche Darstellungen zu Diskrepanzkonzepten der AZ sowie zur Problematik der Diskrepanzbildung finden sich bei Six & Kleinbeck (1989), Fischer (1991) sowie Six & Felfe (in Druck).

#### *4.2.1 Arbeitssituation und AZ*

Zur Erfassung der AZ aus kognitiver Perspektive wurde die Skala zur Erfassung von Arbeitsbedingungen und arbeitsbezogenen Wertorientierungen von Felfe, Resetka & Liepmann (1994) eingesetzt. Sie umfasst 19 Items, die sich auf vier unterschiedliche Merkmalsdimensionen der Arbeitssituation (Entlohnung, Aufstieg und Qualifizierung, Arbeitsaufgabe, Betriebsklima sowie Räume und Technik) beziehen, und die sowohl hinsichtlich ihrer Wichtigkeit (Soll-Werte) als auch hinsichtlich ihres Realisierungsgrades am Arbeitsplatz bzw. der Zufriedenheit damit (Ist-Werte) beurteilt werden.

Der Grad der Arbeitszufriedenheit hängt u.a. von der Wichtigkeit ab, die bestimmten Merkmalen der Arbeitssituation zugewiesen wird. Diskrepanzen bei Arbeitsmerkmalen, die als bedeutsamer eingeschätzt werden, fallen in der Regel höher aus als bei Merkmalen, die weniger wichtig eingestuft werden (McFarlin und Rice, 1992). Aufgrund dieser Soll- und Ist-Wert Relation betrachten wir im folgenden die Differenz zwischen Wichtigkeits- und Zufriedenheitsurteilen als Maß der Zufriedenheit mit der Arbeitssituation. Dieses Maß kann als Ausdruck der Passung zwischen persönlichen Bedürfnissen und arbeitsbezogenen Wertvorstellungen und den vorgefundenen bzw. erlebten Arbeitsbedingungen aufgefasst werden (P-O-Fit).

Die Befunde aus der weiter oben genannten „Commitment-Studie“ zeigen, dass zwischen Merkmalen der Arbeitssituation und AZ ein direkter Wirkungspfad angenommen werden kann (Pfad 2; vgl. Abbildung 1), da der beschriebene P-O-Fit Index als Maß der AZ bedeutsam mit Merkmalen der Arbeitssituation variiert (P-O-Fit:  $F [3,554] = 23,35$ ;  $p < .001$ ; vgl. Abbildung 5). Dabei stellen das Ausmaß der Regulationshindernisse – unabhängig vom Arbeitsinhalt bzw. den Regulationsanforderungen – das entscheidende, die AZ beeinflussende Merkmal, dar. In dieser Studie wurde mittels einer fünfstufigen Kunin-Skala auch die allgemeine AZ erhoben; auch hier zeigte sich mit  $r = .37^{**}$  ( $N = 561$ ) ein stärkerer

Zusammenhang mit den Regulationshindernissen im Vergleich zu den Regulationsanforderungen ( $r = .24^{**}$ ).

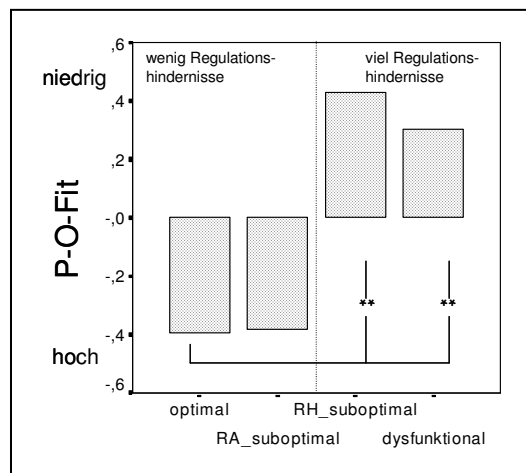


Abbildung 5: P-O-Fit in Abhängigkeit von Merkmalen der Arbeitssituation.

#### 4.2.2 Personmerkmale und AZ

Für den *Wirkungspfad 3 – Personmerkmale und AZ* – fanden wir in der „Commitment-Studie“ *keinen* Zusammenhang zwischen beruflicher Selbstwirksamkeit und P-O-Fit ( $r = -.03$ ); die allgemeine AZ korrelierte dagegen substantziell mit diesem Personmerkmal ( $r = .30^{**}$ ). Ähnliche Ergebnisse berichten Judge, Locke und Durham (1997) hinsichtlich des letztgenannten Befundes; auch sie konnten signifikante Zusammenhänge zwischen Selbstwirksamkeit (generalized self-efficacy) und AZ nachweisen.

Sowohl für den weiter oben berichteten Zusammenhang zwischen P-O-Fit bzw. allgemeiner AZ und Arbeitsmerkmalen (Pfad 2) als auch diesen AZ-Maßen und beruflicher Selbstwirksamkeit (Pfad 3) gilt dabei, dass diese auch bei Auspartialisierung von arbeitsbezogenen Beanspruchungszuständen (Gereiztheit und Belastetheit) in fast gleicher Stärke bestehen bleiben. D.h., für die Pfade 2 und 3 des Modells bestätigt sich die Hypothese direkter Wirkungen, da die im Arbeitsprozess erlebte Beanspruchung keinen Einfluss im Sinne einer Mediationsvariablen ausübt.

## 4.3 Beanspruchung im Arbeitsprozess

### 4.3.1 Arbeitssituationsabhängige Beanspruchungszustände

Belege für die in Abbildung 2 eingetragenen Beanspruchungsmuster finden sich zum einen in den Studien von Leitner (1993) und Saavedra und Kwun (2000), die zeigen konnten, dass Regulationshindernisse vor allem mit negativen Emotionen und psychosomatischen Beschwerden kovariieren, während kognitive Aufgabenanforderungen (im Sinne vollständiger Tätigkeiten) mit dem Erleben positiver Emotionen verknüpft sind (vgl. dazu auch die Längsschnittstudie von Leitner & Resch, 2004).

Zum anderen zeigen Ergebnisse aus eigenen Studien, in denen Beschäftigte verschiedener Branchen und Unternehmen u.a. nach ihrem Beanspruchungserleben während der Arbeit gefragt wurden, dass positive Beanspruchungszustände (mentale, motivationale Beanspruchung, Kontrollerleben) systematisch mit kognitiven Merkmalen der Arbeit (Regulationsanforderungen), und negative Beanspruchungszustände (nervöse Anspannung, körperliches Unwohlsein, Ärger) mit Regulationshindernissen kovariieren (vgl. Abbildung 6; die varianzanalytische Auswertung ergab dabei jeweils hochsignifikante F-Werte). Die Befunde zeigen eindeutig, dass optimal gestaltete Arbeitsplätze (vollständige Tätigkeiten, wenig Regulationshindernisse) mit hoher positiver und geringer negativer Beanspruchung einhergehen; für dysfunktionale Arbeitsplätze finden sich genau gegensätzliche Beanspruchungsmuster. Arbeitsplätze, die in bezug auf eine Merkmalsklasse ungünstig gestaltet sind, weisen jeweils Beanspruchungsmuster mit mittleren Ausprägungen auf.

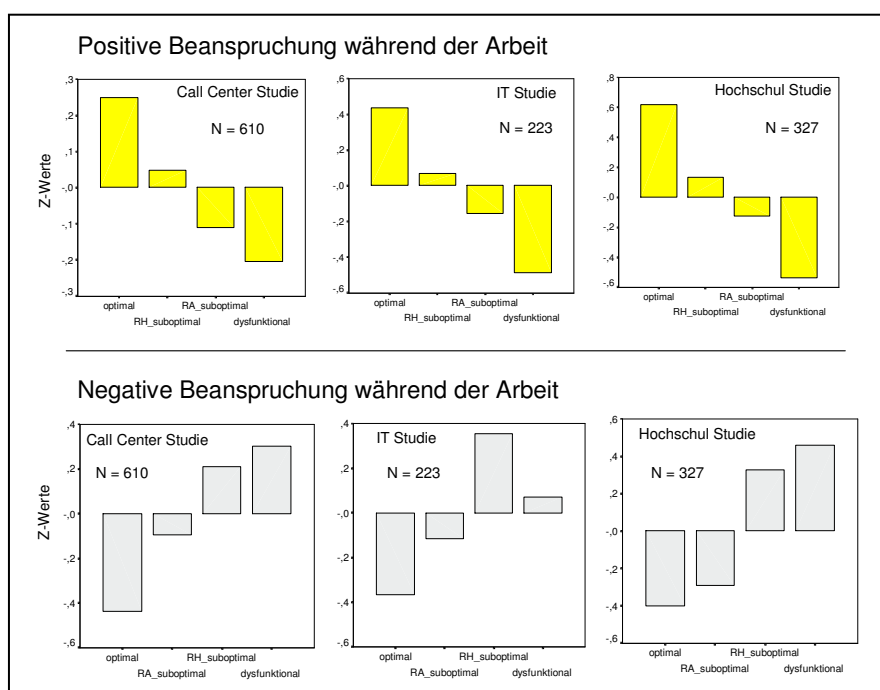


Abbildung 6: Muster negativer bzw. positiver Beanspruchungszustände in Abhängigkeit von Arbeitssituationen mit optimalen, dysfunktionalen und suboptimalen Arbeitsbedingungen. Die Anzahl der Probanden in den vier Gruppen ist dabei jeweils annähernd gleich verteilt.

*Arbeitsbezogene, d.h. während der Arbeit erlebte Beanspruchungszustände* (positive/funktionale und negative/dysfunktionale Beanspruchung) wurden mit dem EBEL-Verfahren (Emotionen und Beanspruchungserleben während der Arbeit; vgl. dazu Scherrer, 2002; Wieland, in Vorb.) ermittelt. Funktionale Beanspruchung umfasst die Dimensionen der mentalen und motivationalen Beanspruchung sowie das Kontrollerleben; dysfunktionale Beanspruchung bezieht sich auf nervöse Anspannung, körperliches Unwohlsein und Ärger.

In der weiter oben bereits erwähnten „Commitment und Arbeitszufriedenheits-Studie“ zeigten sich darüber hinaus ähnliche Befunde: Gereiztheit (Skala von Felfe, Restka & Liepmann, 1994) korrelierte dort als arbeitsbedingter Beanspruchungszustand substanziell mit Regulationshindernissen bei der Arbeit ( $r = .40^{**}$ ); für den Zusammenhang von Regulationsanforderungen und Gereiztheit ergab sich demgegenüber fast eine Nullkorrelation ( $r = .06$ ).

Wenn Arbeitsmerkmale so eindeutige Beziehungen zur Beanspruchung und zu Emotionserlebnissen im Arbeitsprozess aufweisen und klassische Maße der AZ tatsächlich mit affektiven Erlebnissen bei der Arbeit korrelieren (Wegge & Neuhaus, 2002), dann können wir davon ausgehen, dass die Erfassung der von uns beschriebenen Arbeitsmerkmale einen wichtigen Beitrag zur Aufklärung der beanspruchungs- bzw. emotionsbezogenen Determinanten der AZ leisten können. Dabei ist mit differentiellen Effekten zu rechnen, da positive Beanspruchungszustände andere Verursachungsquellen (Regulationsanforderungen) haben als negative Beanspruchungszustände; letztere variieren vor allem in Abhängigkeit von Regulationshindernissen während der Arbeit.

#### *4.3.2 Personabhängige Beanspruchungszustände während der Arbeit*

Personmerkmale wie die berufliche Selbstwirksamkeit (Collani & Schyns, 1999), arbeitsbezogene Wertorientierungen (Six & Felfe, in Druck), dispositionelle Bewältigungsstile (Wieland-Eckelmann & Bösel, 1987), habituelle Selbstregulationskompetenz (Wieland, 2004) und eine Reihe anderer

Personmerkmale (Trait-Angst; vgl. dazu Schwenkmezger, 1985) beeinflussen das Ausmaß des Beanspruchungserlebens (Wieland, Six & Felfe, 2002) während der Arbeit substantziell.

Ein Persönlichkeitsmerkmal, das einen engen Bezug zu Emotionserlebnissen und zur Beanspruchung im Arbeitsprozess hat, ist die Selbstregulationskompetenz (Wieland, 2004). Eine hohe Kompetenz zur Selbstregulation zeigt sich darin, dass eine Person in der Lage ist, *emotionsbezogene, interne Zustände* (innere Anspannungen, körperliche Erregung, Gedanken der Besorgtheit) so zu verändern, dass sie mit gewünschten Ziel- bzw. Sollzuständen übereinstimmen. Die Effektivität dieser Form der Emotionsregulierung bestimmt die palliativen Ressourcen (Lazarus & Launier, 1981), die einer Person habituell zur Verfügung stehen. Zum anderen umfasst die Selbstregulationskompetenz die Fähigkeit, *aufgabenbezogene, interne Zustände* (energetische Aktiviertheit, *effort*) so zu regulieren, dass zwischen dem aktuellen Zustand (*concurrent state*, Hockey, 1986) und dem von der Aufgabe geforderten Zielzustand (*target state*) möglichst geringe Diskrepanzen vorliegen. Diese Form der Regulation bestimmt das Ausmaß energetischer Ressourcen, die einer Person habituell zur Verfügung stehen (vgl. Wieland & Baggen, 1999).

In Unternehmen der IT-Branche (N = 221 Arbeitsplätze) fanden wir z.B. zwischen Selbstregulationskompetenz und positiver Beanspruchung während der Arbeit Korrelationen von  $r = .46^{**}$  bzw. von  $r = -.40^{**}$  für negative Beanspruchungszustände, sowie entsprechende Korrelationen von  $r = .45^{**}$  und  $r = -.50^{**}$  in Unternehmen der Call Center Branche (N = 108 Arbeitsplätze). Für die berufliche Selbstwirksamkeit (Collani & Schyns, 1999) ließen sich in der IT-Studie ähnliche Zusammenhänge absichern: Je höher die berufliche Selbstwirksamkeit desto stärker sind die positiven Beanspruchungszustände während der Arbeit ( $r = .50^{**}$ ) und desto geringer sind die negativen Beanspruchungszustände ( $r = -.32^*$ ) ausgeprägt.

#### 4.4 Beanspruchung und Arbeitszufriedenheit

Im letzten Schritt soll untersucht werden, welchen Einfluss Beanspruchungszustände während der Arbeit auf die Arbeitszufriedenheit haben. In der „Commitment-Studie“ wurden dazu Gereiztheit und Belastetheit (Mohr, 1991; Felfe, Resetka & Liepmann, 1994) als arbeitsbedingte Beanspruchung untersucht. Gereiztheit weist sowohl

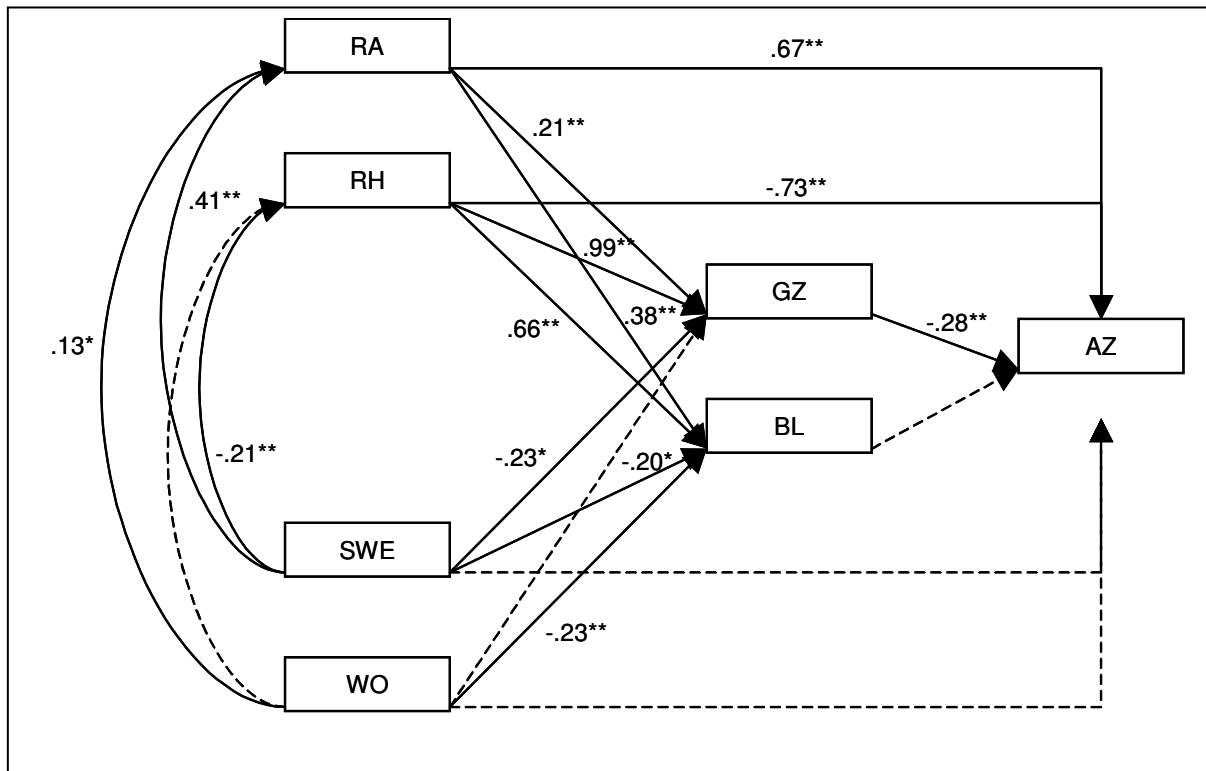
bedeutsame Korrelationen mit allgemeiner AZ ( $r = .29^{**}$ ) als auch mit P-O-Fit ( $r = .37^{**}$ ) auf; für Belastetheit ließen sich diese Zusammenhänge mit  $r = .16^{**}$  für allgemeine AZ und  $r = .13^{**}$  für P-O-Fit allerdings nicht in dieser Höhe nachweisen. Die hier für den Wirkungspfad 6 berichteten Zusammenhänge bleiben auch stabil, wenn berufliche Selbstwirksamkeit auspartialisiert wird. Damit können wir, ähnlich wie in der „affective events“ Theorie von Weiss und Cropanzano (1996) postuliert, von über die Beanspruchung im Arbeitsprozess vermittelten (direkten) Wirkungen auf die AZ ausgehen.

#### 4.5 Strukturgleichungsmodell zur Überprüfung der Modellannahmen

Das von uns vorgeschlagene Modell zur Arbeitszufriedenheit (vgl. Abbildung 2) integriert entsprechend der bisherigen Argumentation die drei Wirkungspfade der Arbeitszufriedenheit: (a) Selektionswirkungen, (b) direkte Wirkungen und (c) indirekte (beanspruchungsvermittelte) Wirkungen. Die nachfolgende Analyse mittels AMOS zielt darauf ab, das im Modell postulierte Beziehungsgefüge insgesamt zu überprüfen. Zugrundegelegt werden dabei die Daten aus der „Commitment-Studie“ (s. dazu weiter oben). Die Arbeitssituation ist durch zwei Merkmale (Regulationsanforderungen (RA) und -hindernisse (RH)) gekennzeichnet; als Personmerkmale wurden die berufliche Selbstwirksamkeit (SWE, Gesamtskala) und die arbeitsbezogenen Wertorientierungen (WO; 19 Items; Wichtigkeit von Bezahlung, Arbeitsaufgabe, Qualifizierung etc; vgl. dazu Abschnitt 3.3.1) herangezogen. Die Beanspruchung während der Arbeit (GZ und BL) beinhaltet die Items der Skalen Gereiztheit und Belastetheit; die Arbeitszufriedenheit (AZ) die zu den Wertorientierungen korrespondierenden Zufriedenheitsurteile.

Die aus den Strukturgleichungsmodellen abgeleiteten Godness-of-fit Anpassungskoeffizienten für das gesamte Modell zeigen zufriedenstellende Ergebnisse. Auch wenn der  $\chi^2$ -Test signifikant ausfällt ( $\chi^2 = 3809.7$ ;  $df = 1109$ ;  $p < 0.001$ ) spricht dieses aufgrund der Schwächen des Tests (Stichprobengrößenabhängig und Sensitivität gegenüber Abweichungen von der Multinormalverteilung) nur bedingt gegen das Modell. Ein gegenüber diesen Einschränkungen robustes Maß, der GFI zeigt befriedigende Größenordnungen ( $GFI = .77$ ). Auch die „root mean square error of approximation“ (RMSEA) weist auf eine gute Spezifikationsgüte des Modells hin ( $RMSEA = .06$ ), so dass von einem insgesamt zufriedenstellenden Modell-Fit ausgegangen werden kann.





$\chi^2=3809.7$ ;  $p<0.001$ ; GFI=.77 ; RMR=.08 RMSEA= .06; CFI= .70

Abbildung 7: Saturiertes Strukturgleichungs-Pfadmodell zur Beurteilung des kausalen Zusammenhangs von Arbeitsbedingungen, Personenmerkmalen, Beanspruchung und Arbeitszufriedenheit [RA= Regulationsanforderungen; RH= Regulationshindernisse; SWE= Selbstwirksamkeitsüberzeugung; WO= Wertorientierung; GZ= Gereiztheit; BL= Belastetheit; AZ= Arbeitszufriedenheit]

Nachdem der Gesamtfitt abgesichert ist, werden im Folgenden die Wirkungspfade des Modells im Einzelnen bewertet.

*Selektionswirkungen* wurden dergestalt erwartet, dass aufgrund von Auswahl- und Rückkopplungsprozessen die berufliche Selbstwirksamkeit und die arbeitsbezogene Wertorientierung mit dem Grad der Routinisierung und Herausforderung des Arbeitsplatzes korrespondiert. Auffallende Selektionswirkungen lassen sich, betrachtet man die Ergebnisse der Pfadanalyse, für den Zusammenhang von Selbstwirksamkeit und Regulationsanforderungen ( $\beta=.41$ ) sowie die Regulationshindernisse ( $\beta=-.21$ ) bei der Arbeit belegen. Für die Wertorientierungen trifft dies nur für die Aufgabeninhalte bzw. Regulationsanforderungen ( $\beta= .13$ ) zu. Dieser Befund bestätigt damit die Schlussfolgerungen von Dormann & Zapf (2001), die aufgrund ihrer Meta-Analyse

davon ausgehen, „... that it is more likely that dispositions indirectly affect job satisfaction via selection and self-selection processes“ (S. 483).

*Direkte Wirkungen* wurden sowohl von Arbeitsmerkmalen als auch Personenmerkmalen auf die Arbeitszufriedenheit erwartet. Die Ergebnisse der linearen Strukturgleichungsmodelle bestätigen in Übereinstimmung mit Befunden aus der Literatur den Wirkungspfad für die Arbeitsmerkmale Regulationsanforderungen ( $\beta = .67$ ) und Regulationshindernisse ( $\beta = -.73$ ): Die Arbeitssituation beeinflusst in substanzieller Weise den Grad der AZ. Sowohl Selbstwirksamkeit als auch Wertorientierung spielen dagegen keine Rolle bei der Vorhersage der Arbeitszufriedenheit.

**Indirekte (beanspruchungsvermittelte) Wirkungen.** Vermutet wurden beanspruchungsvermittelte Wirkungen von Kerndimensionen der Arbeitsgestaltung und spezifischen Personmerkmalen auf die Arbeitszufriedenheit. Die über Gereiztheit und Belastetheit operationalisierte Beanspruchung wird vor allem durch das Ausmaß der Regulationshindernisse beeinflusst ( $\beta = .66$  bzw.  $.99$ ). Die berücksichtigten Personmerkmale Selbstwirksamkeitserwartung und Wertorientierung konnten lediglich einen kleinen Beitrag zur Vorhersage liefern ( $\beta = -.23$  bzw.  $-.20$ ). Der postulierte Zusammenhang zwischen Beanspruchung und Arbeitszufriedenheit ließ sich vor allem für Gereiztheit nachweisen ( $\beta = -.28$ ).

Das pfadanalytisch beschriebene Beziehungsgefüge bestätigt den in der Literatur häufig berichteten Befund, dass Arbeitszufriedenheit vor allem mit Merkmalen der Aufgaben- und Arbeitsgestaltung korreliert. Die handlungstheoretisch begründeten Kategorien zur Beschreibung der Arbeitsmerkmale (Regulationsanforderungen im Sinne vollständiger Tätigkeiten und Regulationshindernisse) und die im Arbeitsprozess auftretenden negativen Beanspruchungszustände können dabei als die wesentlichen Determinanten der AZ angesehen werden.

## 5 Ausblick

In diesem Beitrag wurde der Versuch unternommen, den Entstehungszusammenhang von AZ über einige handlungstheoretisch begründete Wirkungspfade zu beschreiben. Grundlage dafür war ein Modell, das mögliche Kausalbeziehungen zwischen Merkmalen der Arbeitssituation, arbeitsbezogenen

Personmerkmalen, psychischen Beanspruchungszuständen im Arbeitsprozess und AZ beschreibt, und dessen empirische Fundierung anhand der hier ausgewählten Studien gut belegt werden konnte. Wie das Pfadmodell in Abbildung 7 verdeutlicht, lassen sich für das (Kern-)Modell in Abbildung 1 auch (Kern-)Erweiterungen vornehmen, die eine Testung unterschiedlicher Konstruktzusammenhänge in diesem Wirkungsgefüge erlauben.

Zu fragen ist allerdings, inwieweit das hier vorgestellte Modell zur Arbeitszufriedenheit überhaupt Vorteile gegenüber ähnlichen bereits existierenden Konzepten (vgl. dazu z.B. Six & Kleinbeck, 1989; Fischer, 1991; Wegge, 2004; Weiss & Cropanzano, 1996) besitzt? Es sind vor allem zwei Aspekte, die dieses Modell u.E. gegenüber anderen Modellvorstellungen auszeichnet: Zum einen wird durch die Einführung der Komponente „Beanspruchung im Arbeitsprozess“ eine Entwicklung der AZ-Forschung in systematischer Weise berücksichtigt, die dem Emotionserleben bzw. Beanspruchungszuständen im Arbeitsprozess zunehmende Bedeutung beimisst (vgl. z.B. Temme & Tränkle, 1996; Fisher, 2000, 2002; Wegge & Neuhaus, 2002). Zum anderen basieren die Dimensionen zur Beschreibung der Arbeitsmerkmale auf theoretisch begründeten und in vielen arbeitspsychologischen Studien empirisch abgesicherten Konstrukten, für die sich eindeutige Beziehungen zum Emotionserleben bzw. der psychischen Beanspruchung während der Arbeit nachweisen lassen (vgl. dazu z.B. Richter & Hacker, 1998). Damit besitzt das Modell zwei „konstante“ Komponenten, über deren Wirkungspotenzial bereits hinreichende empirische Evidenz vorliegt. Folgt man dieser Sichtweise, dann kann ein solches Modell für die künftige AZ-Forschung zum einen die Funktion eines Orientierungsschemas besitzen, in das sich bereits vorliegende Forschungsergebnisse einordnen lassen. Zum anderen kann es als Anregung dafür dienen, durch systematische Variationen von nur zwei Modellkomponenten (Personmerkmale, unterschiedliche Operationalisierungen von AZ) die heterogene Befundlage zum Thema Arbeitszufriedenheit etwas zu verbessern. Wenn dieser Beitrag dazu beitragen kann, Gedanken und Aktivitäten an der AZ-Forschung immer noch Interessierter in dieser Richtung zu stimulieren, dann hat er den von uns intendierten Zweck erfüllt. Arbeitszufriedenheit ist trotz ihres geringen (direkten) Einflusses auf die Arbeitsleistung (vgl. dazu Six & Eckes, 1991) immer noch ein Faktor in der Arbeitswelt, dem Aufmerksamkeit gebührt (Ulich, 2001).

## 6 Literatur

- Arvey, R. D., Bouchard, T. J., Segal, N. L. & Abraham, L. M. (1989). Job satisfaction: Environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology*, 74, 187-192.
- Arvey, R. D., Carter, G. W. & Buerkley, D. K. (1991). Job satisfaction: Dispositional and situational influences. In Cooper, C. L. & Robertson, I. T. (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, Vol. 6 (pp.359-383). Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Baitsch C. (1998). Lernen im Prozess der Arbeit - zum Stand der internationalen Forschung. In Arbeitsgemeinschaft Qualifikations-Entwicklungs-Management (Hrsg.). *Kompetenzentwicklung '98*, (S. 269-337). Münster: Waxmann.
- Bandura, A: (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Brief, A. P., Butcher, A. H. & Roberson, L. (1995). Cookies, disposition, and job attitudes: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62, 55-62.
- Bruggemann, A., Groskurth, P. & Ulich, E. (1975). *Arbeitszufriedenheit*. Stuttgart: Hans Huber.
- Collani, von G. & Schyns, B. (1999). Occupational self-efficacy: A domain-specific scale for the assessment of work-related self-efficacy.
- Connolly, J. J. & Viswesvaran, C. (2000). The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 29, 265-279.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 483-504.
- Dormann, C., Fay, D., Zapf, D. & Frese, M. (submitted). A state-trait analysis of job satisfaction: On the Effect of core self-evaluations and situational determinants.
- Felfe, J., Resetka, H.-J. & Liepmann, D. (1994). Skalen zur Organisationsdiagnosen. FU Berlin.
- Fischer, L. (1991). *Arbeitszufriedenheit*. Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Fisher, C. D. (1993). Boredom at work: A neglected concept. *Human Relations*, 3, 395-417.
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202.
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. *Motivation and Emotion*, 26, 3-30.)
- Fried, Y. & Ferris, G. (1987). The validity of the job characteristic model: A review and meta-analysis. *Personel Psychology*, 40, 287-322.
- Hacker, W. (1998). *Allgemeine Arbeitspsychologie: Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten*. Bern: Huber.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading: Addison-Wesley.
- Hockey, G. R. J. (1986). A state control theory of adaption and individual differences in stress management. In G. R. J. Hockey, A. W. K. Gaillard & M. G. H. Coles (Eds.), *Energetics and human information processing* (pp. 285-298). Dordrecht: Nijhoff.
- Holland, J. L. (1973). *Making vocational choices*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Holland (1997). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments* (3rd ed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hoff, E. H., Lappe, L. & Lempert, W. (1985). *Arbeitsbiographie und Persönlichkeitsentwicklung*. (Bd. 40). Bern: Verlag Hans Huber.
- Jackson, S. E. & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work setting. *Organizational Behavior and Human Performance*, 36, 16-78.

- Judge, T. A., Bono, J. E. & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 237-249.
- Judge, T. A., Heller, D. & Mount, M. K. (2002) Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- Judge, T. A. & Hulin, C. L. (1993). Job satisfaction as a reflection of disposition: A multiple source causal analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56, 388-421.
- Judge, T. A. Locke, E. A. & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Kohn, M. L. & Schooler, C. (1983). *Work and personality. An inquiry into the impact of social stratification*. Norwood, NJ: Ablex.
- Lazarus, R.S. & Launier, R. (1981). Stressbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In J.R. Nitsch (Hrsg.), *Stress*, (S. 213-260). Bern: Huber.
- Leitner, K. (1993). Auswirkungen von Arbeitsbedingungen auf die psychosoziale Gesundheit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 2, 98-107.
- Leitner, K. (1999). Kriterien und Befunde zu gesundheitsgerechter Arbeit – Was schädigt, was fördert die Gesundheit? In R. Oesterreich & W. Volpert (Hrsg.), *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen: Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung* (S. 69-139). Bern: Verlag Hans Huber.
- Leitner, K. & Resch, M. (2004). Do the effects of Job Stressors on health persist over time? A longitudinal study with observational stressor measures. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Levin, I. & Stokes, J.P. (1989). Dispositional approach to job satisfaction: Role of negative affectivity. *Journal of Applied Psychology*, 74, 752-758.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunette (Ed), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- McFarlin, D. B. & Rice, R. W. (1992). The role of facet importance as a moderator in job satisfaction processes. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 41-54.
- Mohr, G. (1991). Fünf Subkonstrukte psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern: Auswahl und Entwicklung. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz* (S. 91-119). Göttingen: Hogrefe.
- Oesterreich, R. & Volpert, W. (1999). *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen: Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H. & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Rice, R. E., Grant, A. E., Schmitz, J. & Torobin, J. (1990). Individual and network: Influences on the adaption and perceived outcomes of electronic messaging. *Social Networks*, 12, 27-55.
- Richter, P. & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Heidelberg: Asanger.
- Saavedra, R. & Kwun, S. K. (2000). Affective states in job characteristics theory. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 131-146.
- Schallberger, U. (1987). Berufsarbeit und Persönlichkeit - Aspekte einer komplexen ökopyschologischen Problemstellung. *Schweizerische Zeitschrift für Psychologie* (1/2), 91-104.
- Scherrer, K. (2002). Kommunikationsarbeit im Teleservice: Beanspruchung und emotionale Regulation bei Call Center-Dienstleistungen. [elektronische Veröffentlichung]. Verfügbar unter: [http://: uni-wuppertal.de-Bibliothek](http://uni-wuppertal.de-Bibliothek) 2002].

- Schönpflug, W. (1987). Beanspruchung und Belastung bei der Arbeit, In U. Kleinbeck & J. Rutenfranz (Hrsg.), *Arbeitspsychologie (Enzyklopädie der Psychologie. Themenbereich D, Serie III, Bd. 1)* (S. 130-184). Göttingen: Hogrefe.
- Schneider, B. & Dachler, H. P. (1978). A note on the stability of the Job Descriptive Index. *Journal of Applied Psychology*, 63, 650-653.
- Schwenkmezger, P. (1985). *Modell der Eigenschafts- und Zustandsangst: Theoretische Analysen und empirische Untersuchungen zur Angsttheorie von Spielberg*. Göttingen: Hogrefe.
- Semmer, N. & Schallberger, U. (1996). Selection, socialisation and mutual adaptation: Resolving discrepancies between people and work. *Applied Psychology- An International Review*, 45(3), 263-288.
- Six, B. & Eckes, A. (1991). Der Zusammenhang von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung - Resultate einer metaanalytischen Studie. L. Fischer (Hg.): *Arbeitszufriedenheit*. Stuttgart, 21-45.
- Six, B. & Kleinbeck, U. (1989). Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In E. Roth (Hrsg.), *Organisationspsychologie (Enzyklopädie der Psychologie)*, Göttingen: Hogrefe, 348-398.
- Six, B. & Felfe, J. (in Druck). Einstellungen und Werthaltungen. In H. Schuler, *Enzyklopädie für Psychologie, Band Organisationspsychologie*.
- Sonntag, S. & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive Handbook of Psychology, Volume 12: Industrial and Organizational Psychology* (pp. 453-491). New York: Wiley.
- Staw, B. M., Bell, N. E. & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 56-77.
- Steel, R. P. & Rentsch, J. R. (1997). The dispositional model of job attitudes revisited: Findings of a 10-year study. *Journal of Applied Psychology*, 82, 873-879.
- Temme, G. & Tränkle, U. (1996). Arbeitsemotionen: Ein vernachlässigter Aspekt in der Arbeitszufriedenheitsforschung. *Arbeit*, 3(5), 275-297.
- Ulich, E. (2001). *Arbeitspsychologie*. 5. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Stuttgart/ Zürich: Poeschel/ vdf.
- Volpert, W. (1987). Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten. In U. Kleinbeck & J. Rutenfranz (Hrsg.) *Arbeitspsychologie (Enzyklopädie der Psychologie, Serie III, Bd. 1.)* (S. 1-42) Göttingen: Hogrefe.
- Watson, D., Pennebaker, J. W. & Folger, R. (1987). Beyond negative affectivity: Measuring stress and satisfaction in the workplace. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, 141-157.
- Watson, D. & Slack, A. K. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 181-202.
- Wegge, J. & Neuhaus, L. (2002). Emotionen bei der Büroarbeit am PC: Ein Test der „affective events“- Theorie. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 46 (4), 173-184.
- Wegge, J. (2004). Emotionen in Organisationen. In H. Schuler (Hrsg.) *Enzyklopädie der Psychologie, Organisationspsychologie, Band 2*. Göttingen: Hogrefe.
- Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Wieland, R. (2004). Arbeitsgestaltung, Selbstregulationskompetenz und berufliche Kompetenzentwicklung. In B. Wiese (Hrsg.) *Individuelle Steuerung beruflicher Entwicklung. Kernkompetenz in der modernen Arbeitswelt*. Frankfurt a. M.: Capmus.
- Wieland, R. (2000). Belastungsdiagnostik und Beanspruchungsmanagement in der Arbeit von morgen. In B. Badura, M. Litsch & C. Vetter (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report* (S. 34-47). Berlin: Springer.

- Wieland, R., & Baggen, R. (1999). Bewertung und Gestaltung der Arbeit auf der Grundlage psychophysiologischer Beanspruchungsanalysen. *Wuppertaler Psychologische Berichte, 1*, 2-19.
- Wieland, R., Six, B. & Felfe, J. (2002). Commitment und Arbeitsgestaltung: Ein Vergleich zwischen traditionellen und neuen Arbeitsformen. *Vortrag auf dem 43. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologen*, Berlin 2002.
- Wieland-Eckelmann, R. & Bösel, R. (1987). Konstruktion eines Verfahrens zur Erfassung dispositioneller Angstbewältigungsstile im Leistungsbereich. *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie, 8*, 39-56.
- Wieland-Eckelmann, R. (1992). *Kognition, Emotion und psychische Beanspruchung. Theoretische und empirische Studien zu informationsverarbeitenden Tätigkeiten*. Göttingen: Hogrefe.
- Wieland-Eckelmann, R., Saßmannshausen, A., Rose, M. & Schwarz, R. (1999). Synthetische Beanspruchungsanalyse SynBA-GA. In H. Dunckel (Hrsg.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren* (S. 421-463). Zürich: vdf
- Wiese, B. S. (2003). Berufliche Selbstklärung. In G. F. Müller (Hrsg.), *Selbstverwirklichung im Arbeitsleben* (S. 125-149). Lengerich: Pabst Science Publishers.